



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN EL  
SERVICIO AL CLIENTE EN LAS EMPRESAS DE ARTÍCULOS  
RELIGIOSOS, DE LIMA - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**ENNY ROSSLYN GARCÍA SAGUMA**

**ASESOR**

**DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Página Del Jurado**

---

Dr. Antonio Díaz Saucedo

PRESIDENTE

---

Dr. Narciso Fernández Saucedo

SECRETARIO

---

Dr. Nerida Rey Córdova

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos, por prepararme para la vida y enseñarme que en este mundo nada es fácil y todo se puede con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente agradezco a Dios, por ser mi guía para alcanzar mis sueños. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por haberme por permitirme poder estudiar mi carrera. Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Narciso Fernández Saucedo por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento y por su paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Enny Rosslyn Garcia Saguma con DNI N° 73626150, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, octubre del 2016

---

Enny Rosslyn Garcia Saguma

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Influencia de la motivación del personal en el servicio al cliente en las empresas de artículos religiosos, de lima - 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Enny Rosslyn Garcia Saguma

## ÍNDICE

Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de la autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1. A nivel internacional	13
1.2.2. A nivel nacional	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. La motivación	16
1.3.2. La calidad del servicio al cliente	17
1.4. Formulación del problema	19
1.4.1. Problema general	19
1.4.2. Problemas específicos	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.5.1. Social	19
1.5.2. Económico	19
1.5.3. Pertinencia	20
1.5.4. Teorico	20
1.5.5. Metodologico	20
1.5.6. Practico	21
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis general	21
1.6.2. Hipótesis específicas	22
1.7. Objetivos	22
1.7.1. Objetivo general	22
1.7.2. Objetivos específicos	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	23
2.2. Variables, operacionalización	23
2.2.1. Variables	23
2.2.2. Operacionalización	24
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1. Técnicas	25
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	25
25	

2.4.3. Validez	25
2.4.4. Confiabilidad	26
2.5. Métodos de análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Análisis estadístico descriptivo	28
3.2. Análisis inferencial	34
3.2.1. Prueba de hipótesis	34
3.2.2. Prueba de influencia	39
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIÓN	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	54



## **RESUMEN**

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la motivación del personal en la calidad del servicio al cliente en las empresas de artículos religiosos de Lima – 2016, el cual se cumplió. Es un estudio cualitativo de nivel descriptivo y de tipo aplicada. Se evaluaron tres aspectos de la variable motivación del personal: recompensa al personal, satisfacción laboral y comunicación; en la variable calidad del servicio al cliente: cultura del servicio, servicio y satisfacción del cliente. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Para la medición de la variable se empleó la técnica del interrogatorio a través de dos encuestas para las dos variables teniendo como instrumento un formulario de preguntas cerradas de alternativas politómicas. El procedimiento estadístico de los datos se realizó por medio del Programa Estadístico SPSS versión 22. Se trabajó con una población de 25 colaboradores así mismo se demostró las hipótesis planteadas como verdaderas.

Palabras claves: Motivación laboral, Calidad del servicio al cliente.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research thesis was to determine the influence of staff motivation on the quality of customer service in the religious articles companies of Lima - 2016, which was fulfilled. It is a qualitative study of descriptive level that is characterized by being applied. Three aspects of the variable motivation of the personnel will be evaluated: reward to the personnel, job satisfaction and communication; In the variable quality of customer service: service culture, service and customer satisfaction. The research design is non-experimental cross-sectional. For the measurement of the variable, the interrogation technique was used through two surveys for the two variables, having as form a closed questions form of polytomic alternatives. The statistical procedure of the data was performed through the statistical program SPSS version 22. We worked with a population of 25 collaborators and the hypothesis was shown as true.

Key words: Job motivation, Quality of customer service.